



# ***CARTA DEI SERVIZI***

**EDIZIONE 2021**

Pag. 1 di 24

**INTRODUZIONE..... 3****DIFESA DEI CONSUMATORI ..... 3****PROFILO DELLA SOCIETA' ..... 4**

Linee servite ..... 5

Contratto di servizio ..... 7

Personale dipendente ..... 7

Parco autobus ..... 7

Certificazioni ..... 7

**PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI..... 8**

Eguaglianza e imparzialità ..... 8

Continuità ..... 8

Partecipazione ..... 8

Efficienza e efficacia ..... 8

Libertà di scelta ..... 8

**FATTORI ED INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD DEL SERVIZIO ..... 8**

Monitoraggio ..... 9

Fattori della qualità ..... 9

**DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE .. 13**

Diritti del viaggiatore ..... 13

Doveri del viaggiatore ..... 13

**INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI-COMUNICAZIONALI ..... 14**

Informazioni all'utente ..... 14

Oggetti smarriti ..... 14

Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'Utente ..... 14

**TUTELA DELL'UTENTE ..... 15**

Reclami ..... 15

Rimborso per servizi saltati o irregolarità ..... 16

Risarcimento danni per responsabilità civile ..... 16

**CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO 17**

Salita e discesa dagli autobus ..... 17

Documenti di viaggio ..... 18

Trasporto bambini ..... 19

Trasporto animali domestici ..... 20

Trasporto di cose ..... 20

Norme comportamentali ..... 21

Orari e coincidenze ..... 21

Infrazioni e sanzioni ..... 21

**DOCUMENTI DI VIAGGIO ..... 22**

Tipologia dei documenti di viaggio ..... 22

Integrazioni tariffarie ..... 23

## INTRODUZIONE

Negli anni'90 diversi Stati della CEE hanno avviato azioni di rivalorizzazione dei servizi pubblici chiedendo agli Enti erogatori un miglioramento della qualità dei servizi forniti agli Utenti/Clienti e del rapporto comunicativo tra Ente e Utente/Cliente anche attraverso l'elaborazione e la diffusione di "Carte dei Servizi".

Le Aziende che erogano servizi pubblici sono tenute a redigere il documento in attuazione di disposizioni legislative, il quadro normativo di riferimento è costituito dai seguenti provvedimenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19.05.1995 "Individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici per l'emanazione degli schemi generali di riferimento";
- Legge n. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti;
- DGR del 05.07.2007 n. 56-6346 "Art.50 della legge regionale 23.04.2007 n. 9 – Modalità applicative per la libera circolazione sui servizi di trasporto pubblico locale, di cui all'art. 2 della L.R. Regione Piemonte n. 1/2000".

La Carta dei servizi è un documento che ha lo scopo di rendere trasparente il rapporto tra le Aziende esercenti servizi pubblici di trasporto ed i Cittadini, in quanto Utenti del servizio medesimo.

Essa infatti, secondo quanto si legge nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, rafforza la garanzia della libertà di circolazione (mobilità) dei Cittadini prevista dall'art.16 della Costituzione Italiana secondo cui "ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale..." e "ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi..." e dall'art.8 del Trattato di Maastricht secondo cui "ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri".

In particolare, la Direttiva stabilisce che gli Enti erogatori di servizi pubblici devono:

- Individuare i fattori da cui dipende la qualità del servizio;
- Adottare e pubblicare i relativi standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto;
- Predisporre programmi annuali finalizzati al progressivo miglioramento di detti standard.

L'obiettivo di questo documento è quello di manifestare l'impegno ad erogare i servizi rispettando tali indirizzi.

## DIFESA DEI CONSUMATORI

Di seguito vengono riportati i recapiti delle associazioni a difesa dei consumatori.

- Adiconsum Piemonte Orientale - Sede del V.C.O.  
Corso Lorenzo Cobianchi, 37, 28921 Verbania VB - 0323 402199
- Federconsumatori Novara - VCO  
Via Mameli 7/b, 28100 Novara - 0321 611202

## PROFILO DELLA SOCIETA'

La gestione pubblica del settore del trasporto pubblico di persone del Verbano e del Cusio ha una origine lontana, nel 1975, come Azienda Servizi Pubblici Alto Novarese (A.S.P.A.N.), che ha rilevato le precedenti concessioni private. Nel 1995 l'attività è confluita nel CON.SER.V.C.O. a seguito di fusione con il preesistente Consorzio del Basso Toce (C.B.T.).



VCOTRASPORTI SRL è stata fondata nell'anno 2001 in seguito degli obblighi derivanti dalle leggi di settore che hanno limitato alle sole società di capitali la possibilità di esercitare i "contratti di servizio" con gli Enti Concedenti, appunto il servizio pubblico di trasporto di persone.

VCO TRASPORTI SRL gestisce le attività di trasporto pubblico e servizi connessi verificando ogni possibilità di sviluppo, definendo la missione Societaria quale supporto operativo agli enti locali per la gestione e lo sviluppo più efficaci ed economici dei pubblici servizi nel campo della mobilità delle persone attraverso il proprio bagaglio di esperienze cresciuto negli anni.

La sua finalità è quella legata alla gestione della mobilità urbana, suburbana e extraurbana. VCOTRASPORTI SRL gestisce varie concessioni di autolinee sul territorio provinciale del Verbano Cusio Ossola, per una percorrenza annua vicina ai 2 milioni di chilometri.

### **Linee servite**

Le linee servite da VCO TRASPORTI SRL sono le seguenti:

- Linea 1 • VERBANIA – OMEGNA;
- Linea 2 • LINEA URBANA DI VERBANIA;
- Linea 3 •- VERBANIA - CANNOBIO - BRISSAGO (CH);
- Linea 4 • VERBANIA – PREMENO – PIANCAVALLO;
- Linea 5 • VERBANIA – DOMODOSSOLA;
- Linea 6 • OMEGNA - CASALE CORTE CERRO;
- Linea 7 • OMEGNA – QUARNE;
- Linea 8 • VERBANIA - RONCO - OGGEBBIO (GONTE);
- Linea 9 • VERBANIA - SAN BERNARDINO VERBANO;
- Linea 10 • VERBANIA – VIGNONE;
- Linea 11 • PALLANZA – CAVANDONE;
- Linea 12 • VERBANIA – CARGIAGO;
- Linea 13 • CANNOBIO – CORSOLO (VALLE CANNOBINA);
- Linea 14 • CANNOBIO – FALMENTA (VALLE CANNOBINA)
- Linea 15 • CANNOBIO – TRAREGO;
- Linea 16 • CANNOBIO – TRAFFIUME;
- Linea 17 • CANNOBIO - SANT'AGATA;
- Linea 18 • OMEGNA - FORNO (VALLESTRONA);



### Contratto di servizio

VCOTRASPORTI SRL gestisce le linee sopradescritte in forza di un contratto di servizio sottoscritto con l'Agenzia della Mobilità Piemontese.



### Personale dipendente al 31.12.2020

	Personale di guida	64
Personale Movimento	Personale di movimento e controllo	6
	Personale di rimessa e deposito	3
	Personale titoli di viaggio	2
Personale Tecnico	Personale officina e approvvigionamenti	7
Personale Amministrativo	Quadri e impiegati	5
<b>TOTALE ADDETTI</b>		<b>87</b>

### Parco autobus in esercizio al 31.12.2020

Autobus urbani	Euro 2	-
	Euro 3	8
	Euro 4	1
	Euro 5	5
	Euro 6	3
Autobus suburbani	Euro 2	-
	Euro 3	2
	Euro 4	2
	Euro 5	2
	Euro 6	2
Autobus interurbani	Euro 2	2
	Euro 3	9
	Euro 4	4
	Euro 5	7
	Euro 6	11
<b>TOTALE AUTOBUS</b>		<b>58</b>

### Certificazioni

VCOTRASPORTI SRL dalla sua nascita nel 2001 si è posta l'obiettivo strategico di rafforzare il proprio ruolo di "braccio operativo" nel settore della mobilità delle Pubbliche Amministrazioni del bacino, sviluppando ulteriormente l'orientamento gestionale/imprenditoriale, migliorando la qualità dei servizi resi e salvaguardando le economicità delle gestioni e, ove possibile, incrementandole ulteriormente. Il tutto con particolare attenzione al rispetto della propria missione e cioè quella di migliorare la qualità della vita delle collettività locali, contribuendo al miglioramento della qualità dell'aria, anche e soprattutto tramite l'efficienza del sistema della mobilità dei passeggeri per un'ottimale salvaguardia dell'ambiente.

Per conseguire tali risultati volti al miglioramento continuo dei propri processi VCOTRASPORTI SRL il 18 settembre 2003 ottiene la Certificazione del Sistema Qualità ISO 9001.



Certificazione n. 2728/6 di conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La società è impegnata ad erogare il proprio Servizio nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### **Eguaglianza e imparzialità**

- VCO TRASPORTI SRL garantisce accessibilità ai servizi ed infrastrutture senza discriminazione per motivi di razza, sesso, lingua, religione ed opinione.
- VCO TRASPORTI SRL garantisce pari trattamento, a parità di condizioni del servizio offerto, sia tra le diverse aree geografiche di utenza, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.
- VCO TRASPORTI SRL garantisce il rispetto dei principi dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- VCO TRASPORTI SRL favorisce l'accessibilità ai servizi di trasporto ed alle relative infrastrutture delle persone anziane e di quelle disabili attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate, nel rispetto degli obblighi contrattualmente definiti.

### **Continuità**

- VCO TRASPORTI SRL si impegna all'erogazione dei servizi di trasporto in modo continuo e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dagli Enti concedenti e resi noti; le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, sono gestite in conformità alla normativa.
- VCO TRASPORTI definisce e comunica preventivamente, nel rispetto della normativa vigente, i servizi minimi garantiti in fase di sciopero; questo adempimento può

essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

### **Partecipazione**

- VCO TRASPORTI SRL avviato un rapporto di scambio informativo con gli Utenti/Clienti sulle principali problematiche dei servizi erogati attraverso l'analisi dei suggerimenti, segnalazioni e/o reclami pervenuti ed il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata.

### **Efficienza e efficacia**

- VCO TRASPORTI SRL, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, si impegna ad adottare misure tecniche ed organizzative volte a migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto.

### **Libertà di scelta**

- VCO TRASPORTI SRL garantisce, per la parte di propria competenza ed in riferimento ad ogni altro Ente interessato (Regione, Provincia, Comuni) di assumere iniziative per facilitare la scelta tra più modalità di trasporto.

## **FATTORI ED INDICATORI DI QUALITÀ' E STANDARD DEL SERVIZIO**

Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ha definito i fattori fondamentali che caratterizzano la qualità di ciascun aspetto del viaggio (sicurezza del viaggio, sicurezza personale e patrimoniale del viaggiatore, regolarità del servizio e puntualità dei mezzi, pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e/o dei nodi, comfort del viaggio, ecc.) e, nell'ambito di ciascuno di essi, gli specifici indicatori di qualità che rappresentano i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ad ogni indicatore corrisponde:

- Una specifica unità di misura dei risultati che rispecchia la realtà aziendale in atto;
- Uno standard (o livello di servizio promesso) che è il valore che l'Azienda si impegna a rispettare;
- Una modalità di rilevazione dei risultati.

Sulla base dei fattori e degli indicatori di qualità del servizio indicati dalla Direttiva le Aziende si impongono a verificare periodicamente la rispondenza rispetto allo standard promesso per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente con diverse modalità e attraverso i seguenti strumenti:

- Analisi degli standard relativi agli indicatori di qualità;
- Segnalazioni di reclamo ricevute dall'Azienda.

## **Monitoraggio**

### **Fattori della qualità**

I fattori di qualità, come descritti nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30.12.1998 ("Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta de Servizi del settore trasporti o "Carta della mobilità") sono i seguenti:

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'
Sicurezza del viaggio	Incidentalità del mezzo
	Incidentalità passiva del mezzo
	Vetustà dei mezzi
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio
Sicurezza personale e patrimoniale	Furti, danni e molestie
	Efficacia azioni di vigilanza
	Percezione complessiva del livello di sicurezza personale e patrimoniale
Regolarità del servizio e puntualità	Territorio servito
	Regolarità complessiva del servizio
	Frequenza corse
	Copertura giornaliera
	Distanza media fermate
	Velocità commerciale
	Puntualità
	Percezione complessiva regolarità del servizio
Pulizia	Pulizia ordinaria
	Pulizia radicale
	Percezione complessiva livello pulizia
Confortevolezza di viaggio	Affollamento medio nella giornata
	Climatizzazione
	Percezione complessiva della confortevolezza di viaggio
Servizi per disabili	Bus predisposti per trasporto disabili
	Percezione complessiva dei servizi per disabili
Informazioni alla clientela	Tempestività
	Diffusione orari alle fermate
	Percezione complessiva del livello di informazioni alla clientela
Aspetti relazionali e comportamentali	Presentabilità, riconoscibilità e comportamento
Livello servizio sportello	Riscontro proposte e reclami
	Percezione complessiva del livello del servizio di sportello
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità di trasporto
	Percezione complessiva del livello di integrazione intermodale
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo
	Bus con scarico controllato
	Percezione complessiva del livello di attenzione all'ambiente

L'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza dovuta al contagio del coronavirus-COVID 19.

Il Trasporto Pubblico Locale è tra i settori più colpiti dall'emergenza. Lo stato di crisi ha drammaticamente ridotto la domanda di trasporto a seguito della chiusura di tutte le attività produttive, scolastiche e turistiche.

Tutti gli Istituti scolastici di ordine e grado hanno chiuso a decorrere dal 24.02.2020 prima nella Regione Piemonte e a decorrere dal 08.03.2020 su tutto il territorio nazionale fino al termine dell'anno scolastico 2019-2020.

L'anno 2021 ha subito ancora restrizioni nel primo trimestre dell'anno.

Di seguito si riportano i risultati rilevati nel 2021 e gli standard qualitativi previsti per il 2022.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD QUALITATIVI 2021	RISULTATI 2021	STANDARD QUALITATIVI 2022
Sicurezza del viaggio	Incidentalità del mezzo	n. morti/viaggiatori km	≤ 0,10%	0,00000%	≤ 0,10%
	Incidentalità del mezzo	n. feriti/viaggiatori km	≤ 0,20%	0,00042%	≤ 0,20%
	Incidentalità del mezzo	n.sinistri/bus km	≤ 5%	0,00327%	≤ 5%
	Incidentalità passiva del mezzo	n. morti/viaggiatori km	≤ 0,001%	0,00000%	≤ 0,001%
	Incidentalità passiva del mezzo	n. feriti/viaggiatori km	≤ 0,20%	0,00042%	≤ 0,20%
	Incidentalità passiva del mezzo	n.sinistri/bus km	≤ 0,30%	0,00125%	≤ 0,30%
	Vetustà dei mezzi	% bus>15 anni	≤ 35%	33%	≤ 35%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza del viaggio	% soddisfatti	≥ 90%	94%	≥ 90%
Sicurezza personale e patrimoniale	Denunce	n. denunce/viaggiatori trasportati	0%	0%	0%
	Percezione complessiva del livello di sicurezza personale e patrimoniale	% soddisfatti	≥ 90%	92%	≥ 90%
Regolarità del servizio e puntualità	Territorio servito	popolazione residente/kmq	345	345	345
	Regolarità complessiva del servizio	n. corse effettuate/n. di corse programmate	≥ 90%	91,86%	≥ 90%
	Frequenza corse	n. corse con frequenza fino a 45'/ n. corse totali	≥ 30%	38%	≥ 30%
		n. corse con frequenza > 45'/n. corse totali	≤ 70%	62%	≤ 70%
	Copertura giornaliera	ore di servizio/24 ore	≥ 15/24 ore	18/24 ore	≥ 15/24 ore
	Distanza media fermate	metri	≤ 1000	794	≤ 1000
	Velocità commerciale	km/ora	≥ 30 km/h	31,74	≥ 30 km/h
	Puntualità nelle ore di punta (ore 7-9; 12-14; 17-19)	% di autobus in orario con uno scarto rispetto agli orari compreso tra 0' e 5'	≥ 85%	88%	≥ 85%
		% di autobus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari > a 15'	≤ 5%	4%	≤ 5%
	Puntualità nelle ore rimanenti	% di autobus in orario con uno scarto rispetto agli orari compreso tra 0' e 5'	≥ 85%	86%	≥ 85%
		% di autobus in ritardo ai capolinea con uno scarto rispetto agli orari > a 15'	≤ 5%	5%	≤ 5%
	Percezione complessiva regolarità del servizio	% soddisfatti	≥ 60%	69%	≥ 60%

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD QUALITATIVI 2021	RISULTATI 2021	STANDARD QUALITATIVI 2022
Pulizia	Pulizia ordinaria	n. di interventi di pulizia ordinaria effettuati /n. dei mezzi in servizio	≥ 0,5	1	≥ 0,5
	Pulizia radicale	frequenza media in giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni
	Percezione complessiva livello pulizia	% soddisfatti	≥ 50%	76%	≥ 50%
Confortevolezza di viaggio	Affollamento medio nella giornata	n. viaggiatori per km di servizio/n. posti offerti per km di servizio	≤ 40%	18%	≤ 40%
	Affollamento medio nella giornata	n. viaggiatori per km di servizio/n. posti seduti offerti per km di servizio	≤ 50%	34%	≤ 50%
	Climatizzazione	n. bus dotati di impianto di climatizzazione/n. bus totali	≥ 80%	89%	≥ 80%
	Percezione complessiva della confortevolezza di viaggio	% soddisfatti	≥ 50%	69%	≥ 50%
Servizi per disabili	Bus predisposti per trasporto disabili	n. bus predisposti per trasporto disabili/n. bus totali	≥ 50%	71%	≥ 50%
	Percezione complessiva dei servizi per disabili	% soddisfatti	≥ 80%	88%	≥ 80%
Informazioni alla clientela	Tempestività	Tempo medio di attesa utente anche al telefono	≤ 1,5 minuti	1,5 minuti	≤ 1,5 minuti
		Tempo medio di sui disservizi	≤ 2 minuti	2 minuti	≤ 2 minuti
	Fascia oraria del servizio informazioni	Almeno 8 ore al giorno	14 ore al giorno dal lunedì al sabato	Almeno 8 ore al giorno	
	Segnalazioni visive	bus dotati di dispositivi audiovisivi/n. bus totali	≥ 50%	83%	≥ 50%
	Diffusione orari alle fermate	n. di paline dotate di pannello orario/n. totale delle paline	≥ 20%	50%	≥ 20%
	Percezione complessiva del livello di informazioni alla clientela	% soddisfatti	≥ 50%	62%	≥ 50%
Aspetti relazionali e comportamentali	Percezione complessiva livello aspetti relazionali comportamentali (presentabilità, riconoscibilità, comportamento)	% soddisfatti	≥ 50%	55%	≥ 50%
Livello servizio sportello	Riscontro proposte e reclami	entro n. giorni	30 giorni	30 giorni	30 giorni
	Percezione complessiva del livello del servizio di sportello	% soddisfatti	≥ 50%	71%	≥ 50%
Integrazione modale	Coincidenza con altre modalità di trasporto	n. corse intermodali/n. corse totali	≥ 30%	32%	≥ 30%
	Percezione complessiva del livello di integrazione intermodale	% soddisfatti	≥ 80%	82%	≥ 80%

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	UNITA' DI MISURA	STANDARD QUALITATIVI 2021	RISULTATI 2021	STANDARD QUALITATIVI 2022
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% consumi di carburante	100%	100%	100%
	Bus con scarico controllato Euro 2	n. bus con scarico controllato Euro 2/n. bus totali	≤ 5%	3%	≤ 5%
	Bus con scarico controllato Euro 3	n. bus con scarico controllato Euro 3/n. bus totali	≤ 40%	33%	≤ 40%
	Bus con scarico controllato Euro 4	n. bus con scarico controllato Euro 4/n. bus totali	≤ 25%	12%	≤ 25%
	Bus con scarico controllato Euro 5	n. bus con scarico controllato Euro 5/n. bus totali	≤ 25%	24%	≤ 25%
	Bus con scarico controllato Euro 6	n. bus con scarico controllato Euro 6/n. bus totali	≥ 25%	28%	≥ 25%
	Percezione complessiva del livello di attenzione all'ambiente	% soddisfatti	≥ 50%	63%	≥ 50%



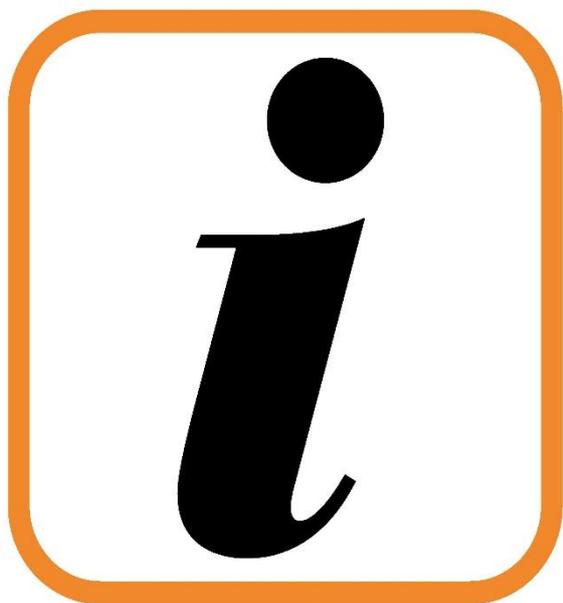
## **DIRITTI E DOVERI DEL VIAGGIATORE**

### **Diritti del viaggiatore**

- ✓ Sicurezza e tranquillità del viaggio;
- ✓ Continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- ✓ Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari di servizio;
- ✓ Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe; tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi in caso di anomalità o incidenti;
- ✓ Rispetto degli orari di partenza e di arrivo compatibilmente con la situazione generale della viabilità;
- ✓ Igiene e pulizia dei mezzi e dei locali di proprietà aperti al pubblico; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture;
- ✓ Riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte;
- ✓ Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli;
- ✓ Rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali di proprietà aperti al pubblico;
- ✓ Facile accessibilità alla procedura dei reclami e tempestiva risposta agli stessi.

### **Doveri del viaggiatore**

- ✓ Non utilizzare i mezzi senza documento di viaggio convalidato e/o prenotazione (se questa è obbligatoria);
- ✓ Non occupare più di un posto a sedere;
- ✓ Non arrecare danni o sporcare i mezzi di trasporto o le infrastrutture;
- ✓ Rispettare i divieti di fumo sui mezzi e negli spazi aperti al pubblico;
- ✓ Non gettare qualunque oggetto dal mezzo;
- ✓ Agevolare durante il viaggio le persone anziane e rispettare le disposizioni relative ai posti a loro riservati;
- ✓ Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- ✓ Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, e rispettare le norme per il trasporto di cose e/o animali;
- ✓ Non esercitare attività pubblicitarie e commerciali senza il consenso dell'Azienda;
- ✓ Attenersi alle norme che regolano le formalità relative ai controlli in vettura;
- ✓ Rispettare le avvertenze e le disposizioni dell'Azienda, nonché le indicazioni ricevute dal personale per non compromettere in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli del servizio



### **Informazioni all'Utente**

Le informazioni relative a orari, tariffe, rivendite autorizzate alla vendita dei titoli di viaggio possono essere richieste telefonando al numero aziendale 0323518611 o presso gli uffici aziendali dalle ore 05,00 alle ore 19,00 dal lunedì al sabato feriali.

Al fine di garantire la più ampia e tempestiva diffusione delle informazioni è possibile consultare il sito internet aziendale [www.vcotrasporti.it](http://www.vcotrasporti.it) che viene costantemente aggiornato, oppure inviare una e-mail a [segreteria@vcotrasporti.it](mailto:segreteria@vcotrasporti.it).

A bordo degli autobus vengono anche affissi gli avvisi relativi ad eventuali variazioni sulle modalità di erogazione del servizio.

### **Oggetti smarriti**

Il personale deposita quanto rinvenuto a bordo dei veicoli o nei locali aperti al pubblico e gli oggetti ritrovati vengono depositati presso gli uffici aziendali disponibili dalle ore 05,00 alle ore 19,00 dal lunedì al sabato feriali.

### **Aspetti relazionali-comunicazionali del personale a contatto con l'Utente**

VCOTRASPORTI SRL si propone come uno degli obiettivi principali per il raggiungimento di un buon livello qualitativo del servizio che tutto il personale viaggiante e a contatto con l'Utente/Cliente operi in maniera qualificata e qualificante con gli obiettivi preposti nella politica della qualità aziendale.

Il personale deve comportarsi con gli Utenti/Clienti con rispetto e cortesia, utilizzare un linguaggio corretto e appropriato, fornire puntualmente le informazioni necessarie ad agevolare in ogni modo il regolare svolgimento del servizio. Il personale deve inoltre garantire prontezza e disponibilità per la risoluzione delle problematiche del viaggiatore che dovessero eventualmente insorgere.



*Reclamo*

### Reclami

Eventuali violazioni ai principi ed agli impegni assunti da VCOTRASPORTI SRL indicati nella presente Carta devono essere segnalate presso gli uffici aziendali dalle ore 05,00 alle ore 19,00 dal lunedì al sabato feriali.

Al momento della presentazione del reclamo, per iscritto o di persona, l'utente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi in suo possesso relativamente all'accaduto, o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione, affinché l'Azienda possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il personale addetto è a disposizione dell'Utente/Cliente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni. Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo deve provvedere a comunicare per iscritto all'Utente/Cliente l'esito degli accertamenti compiuti, impegnandosi anche a fornire eventualmente i tempi necessari all'Azienda per rimuovere le irregolarità riscontrate.

E' attivo anche il seguente indirizzo di posta elettronica dedicato:

[reclami@vcotrasporti.it](mailto:reclami@vcotrasporti.it)

### **Rimborso per servizi non effettuati o irregolarità**

VCOTRASPORTI SRL si impegna a prevedere forme di rimborso a seguito di eventuali disservizi e irregolarità riscontrate nello svolgimento del proprio servizio. Al verificarsi dell'evento si prevedono i seguenti comportamenti e procedure:

- Se il servizio non viene effettuato o è irregolare per cause di forza maggiore (calamità naturali, eventi atmosferici, guasto del veicolo, scioperi, interruzioni stradali o comunque per cause derivanti da situazioni non imputabili all'Azienda): non si prevede alcuna forma di rimborso;
- Se il servizio non è svolto regolarmente a causa di inadempienze attribuibili all'Azienda: in questo caso il diritto al rimborso del biglietto di viaggio matura quando la partenza subisca un ritardo oltre i 60 minuti e non vi siano altre corse in partenza nello stesso lasso di tempo.

Il rimborso consisterà nel riconoscimento del costo del biglietto acquistato, previa restituzione dello stesso o, nel caso di abbonamento, nel riconoscimento del biglietto di corsa semplice per la tratta riferita all'abbonamento stesso.

Qualora l'Utente/Cliente, per causa improrogabile, motivata e dimostrabile, non potendo usufruire di altri mezzi pubblici di trasporto collettivo sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo di trasporto, l'Azienda riconoscerà un rimborso pari a cinque volte il costo del biglietto della tratta non fruita.

L'Utente/Cliente, entro le 48 ore successive all'evento, dovrà inoltrare il reclamo tramite richiesta scritta allegando il biglietto non utilizzato o fotocopia dell'abbonamento.

Dovrà altresì essere dichiarato nome, cognome, giorno, fermata, ora e numero di linea oggetto del mancato servizio.

In caso di invio tramite servizio postale farà fede il timbro dell'Ufficio Postale accettante.

Nel caso in cui l'Utente/Cliente sia costretto ad effettuare il viaggio ricorrendo ad altro mezzo diverso dal mezzo pubblico di trasporto collettivo, oltre a quanto sopra richiesto, dovrà allegare idonea documentazione attestante l'improrogabilità e la motivazione del viaggio, accompagnata da ricevuta fiscale attestante le spese di trasporto sostenute.

### **Risarcimento danni per responsabilità civile**

VCOTRASPORTI SRL provvede al rimborso di eventuali danni a persone cagionati per propria responsabilità civile nel seguente caso:

- Per danni involontariamente provocati a terzi dalla circolazione dei veicoli (compresi i passeggeri trasportati a qualsiasi titolo).

## CONDIZIONI GENERALI DI VIAGGIO

Di seguito viene riportato il testo integrale del documento affisso sugli autobus di linea e negli appositi spazi predisposti nei principali punti di interscambio. E' fatto obbligo ai Signori viaggiatori di attenersi scrupolosamente al seguente regolamento emanato per la sicurezza e la regolarità del servizio.

### Salita e discesa dai mezzi

- La salita e la discesa degli autobus deve avvenire esclusivamente in corrispondenza delle fermate autorizzate poste lungo i percorsi delle linee.
- Se la fermata è a richiesta, il viaggiatore deve segnalare per tempo l'intenzione di salire o scendere dall'autobus: per la salita con la propria presenza in corrispondenza delle fermate, per la discesa utilizzando gli appositi segnali di fermata.
- Dove previsto, utilizzare per la salita e la discesa le porte contrassegnate con l'apposita simbologia.
- Non è ammessa la salita sull'autobus se è già stato raggiunto il numero complessivo massimo di viaggiatori previsto dalla carta di circolazione del veicolo.



## Documenti di viaggio

- I titoli di viaggio e gli abbonamenti possono essere acquistati presso i Rivenditori autorizzati (bar, tabaccherie, edicole, agenzie di viaggio e, in casi particolari quali piccole frazioni, anche negozi alimentari, ecc.) in prossimità delle principali fermate e riconoscibili da apposita vetrofania adesiva di colore giallo esposta. Potranno inoltre essere acquistati anche a bordo dell'autobus, facendone richiesta al conducente. Tali biglietti saranno rilasciati con una maggiorazione tariffaria di € 0,52 (indipendentemente dalla tariffa) sulle linee dotate di sistema di vendita biglietti a terra presso le apposite Rivendite. Saranno rilasciati senza sovrapprezzo sulle altre linee. I viaggiatori in possesso di abbonamento o di tessera di libera circolazione, al momento della salita sull'autobus, devono esibire al conducente il documento di viaggio.
- Sono ammessi a viaggiare gratuitamente sulle corse di linea gli appartenenti all'Arma dei Carabinieri, della Pubblica Sicurezza, della Polizia Stradale, della Guardia d Finanza nonché del Corpo degli Agenti di Custodia e del Corpo Forestale dello Stato solo se in servizio di pubblica



sicurezza. Hanno diritto di libera circolazione i funzionari dello Stato in possesso di tessera D.G.M.T., nonché i funzionari della Regione e della Provincia addetti alla sorveglianza sui servizi locali di trasporto in possesso di tessera rilasciata dall'Ente di appartenenza.

- Gli abbonamenti hanno validità solo se abbinati alla tessera di riconoscimento il cui numero deve essere riportato sull'abbonamento. Il documento di viaggio deve essere conservato integro e riconoscibile per tutto il tempo della sua validità avendo valore di scontrino fiscale.
- I viaggiatori sono tenuti ad esibire il documento di viaggio ad ogni controllo eseguito dal personale dell'Azienda. Se non si è in possesso del documento o se risultasse irregolare, il viaggiatore è tenuto a rispettare quanto espresso al successivo punto.
- Per eventuali controversie fare riferimento agli Uffici Aziendali di cui al successivo punto.
- In caso di interruzione del viaggio, per causa di forza maggiore o di ritardo per qualsiasi causa verificatasi, non è ammesso alcun rimborso da parte dell'Azienda, a qualsiasi titolo richiesto.

### Trasporto bambini



Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, ha facoltà di far viaggiare gratuitamente un solo bambino di altezza non superiore al metro. Quando un viaggiatore ha con sé più bambini inferiori al metro di altezza, oltre al documento di viaggio per l'accompagnatore, è sufficiente l'acquisto di un biglietto ogni due bambini; i bambini non paganti non hanno diritto ad occupare posti a sedere e devono essere tenuti in grembo.



E' obbligatorio chiudere i passeggini per il trasporto dei bambini a bordo dei bus.

## Trasporto animali domestici



Ogni viaggiatore, munito di documento di viaggio, può portare con sé un animale domestico di piccola taglia, al quale sia stato applicato un congegno atto a renderlo inoffensivo (museruola, guinzaglio, gabbiette, scatole, ecc.) E' cura dell'accompagnatore evitare che l'animale salga sui sedili, insudici o deteriori la vettura o rechi danni ai viaggiatori. Ove ciò succeda, l'accompagnatore è tenuto al risarcimento degli eventuali danni. Il trasporto di animali, esclusi i cani guida, può essere rifiutato in caso di affollamento dell'autobus. I cani guida sono ammessi gratuitamente, a meno che il non vedente sia assistito da accompagnatore con viaggio gratuito; per tutti gli altri animali domestici deve essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa in vigore.

## Trasporto di cose



Ogni viaggiatore può trasportare gratuitamente un solo bagaglio, purché le dimensioni non siano superiori a cm. 50x30x20. Per ogni ulteriore bagaglio, per quelli che eccedono le dimensioni suddette, dovrà essere acquistato il relativo biglietto alla tariffa minima in vigore. E' consentito un massimo di due colli a mano per passeggero.



E' vietato il trasporto a bordo autobus di biciclette.



E' vietato il trasporto a bordo autobus dei monopattini di tipo elettrico anche se richiusi.

### **Norme comportamentali**

- I viaggiatori devono attenersi alle avvertenze, agli inviti ed alle disposizioni del personale dell'Azienda emanate per la sicurezza e la regolarità del servizio; sono altresì tenuti a declinare e documentare le proprie generalità agli Agenti stessi che nell'esercizio delle proprie funzioni sono persone incaricate di pubblico servizio e come tali tutelate dall'art.336 del Codice Penale.
- I viaggiatori devono occupare sempre tutti i posti a sedere fino a che ve ne sia disponibilità e rimanere seduti per tutta la durata del viaggio fino a che l'autobus non si sia fermato.
- Il viaggio in piedi è ammesso solo per i tratti durante i quali a bordo non vi sia disponibilità di posti a sedere; in tal caso il viaggiatore deve sorreggersi alle apposite maniglie, sostegni e mancorrenti. L'Azienda declina ogni responsabilità in caso di incidenti subiti dai viaggiatori che non si siano attenuti alle suddette prescrizioni.



**PER LA TUA SICUREZZA  
DURANTE LA MARCIA  
È OBBLIGATORIO  
REGGERSI AGLI  
APPOSITI SOSTEGNI**

E' fatto divieto al viaggiatore:

- Fumare (Legge n.584/75) e disturbare;
- Occupare più di un posto a sedere ed ingombrare le zone di salita e discesa senza motivo;
- Esercitare attività pubblicitaria e commerciale senza il consenso dell'Azienda;
- Insudiciare, guastare o manomettere parti o apparecchiature delle vetture;
- Salire in vettura in stato di ebbrezza;
- Fare uso, senza necessità, del segnale di richiesta di fermata o del comando d'emergenza d'apertura delle porte;
- Gettare qualunque oggetto dall'autobus.

### **Orari e coincidenze**

Gli orari esposti al pubblico possono subire variazioni anche durante il loro periodo di validità. L'Azienda declina ogni responsabilità per le conseguenze derivanti da ritardi, perdute coincidenze ed, in genere, per qualsiasi evento indipendente dalla propria volontà.

### **Infrazioni e sanzioni**



I viaggiatori sono tenuti a munirsi di titolo di viaggio valido e a conservarlo per la durata del percorso e ad esibirlo al

personale di VCOTRASPORTI SRL. Chiunque, senza averne dato preavviso al personale di bordo, risulti sprovvisto del prescritto titolo di viaggio è tenuto, oltre al pagamento del normale biglietto a tariffa ordinaria, anche al pagamento di una sanzione amministrativa pecuniaria stabilita in misura di 60 volte il prezzo del biglietto a tariffa ordinaria per il percorso minimo tassabile. Tale importo è ridotto della metà (30 volte la tariffa minima) se pagato subito oppure presso la Direzione dell'Azienda entro 48 ore dall'accertamento. La sanzione pecuniaria è ridotta a 2/3 (40 volte la tariffa minima) se pagata entro 60 giorni dalla notifica

dell'accertamento; è infine ridotta ad 1/6 (10 volte la tariffa minima) nel caso in cui l'Utente dimostri di avere in corso, almeno dal giorno precedente a quello dell'avvenuta infrazione, l'abbonamento valevole per un numero illimitato di corse. In caso di riscontrato abuso delle tessere di riconoscimento o di libera circolazione, oltre al pagamento dell'ammenda e del prezzo del biglietto, è previsto da parte di VCOTRASPORTI SRL il sequestro definitivo del documento.

## **DOCUMENTI DI VIAGGIO SULLE LINEE DI VCOTRASPORTI SRL**

### **Tipologia dei documenti di viaggio**

La tipologia dei biglietti e abbonamenti in vigore è la seguente:

#### **BIGLIETTO ORDINARIO DI CORSA SEMPLICE**

Dà diritto ad effettuare un solo viaggio per la relazione corrispondente al tipo di tariffa acquistato e convalidato a bordo dell'autobus.

#### **BIGLIETTO URBANO NEL COMUNE DI VERBANIA**

La tariffa biglietti MATTINO (dalle ore 5.00 alle ore 13.00) e POMERIGGIO (dalle ore 13.00 alle ore 23.00) sono valide su tutte le corse del tratto Trobaso – Fondotoce piazza Adua e sulla linea urbana di Verbania per un numero illimitato di corse.

#### **ABBONAMENTO SETTIMANALE**

Ha la validità dal lunedì alla domenica. Dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

### ABBONAMENTO MENSILE

Ha la validità dal primo all'ultimo giorno del mese compreso le domeniche; dà diritto ad effettuare un numero illimitato di viaggi senza limitazioni di orario; permette di poter salire o scendere nelle fermate intermedie del percorso per il quale è stato rilasciato.

### ALTRI TITOLI DI VIAGGIO

Tessera regionale di libera circolazione: viene rilasciata dalle Amministrazioni Provinciali del Piemonte e consente di viaggiare gratuitamente in qualunque ora della giornata su tutte le autolinee sociali. Per alcune particolari categorie di persone invalide la tessera prevede il trasporto gratuito di un accompagnatore, che ha diritto a viaggiare come tale e quindi non oltre la fermata di destinazione dell'accompagnato o in assenza di questi.

### TITOLI DI VIAGGIO TURISTICI

Al fine di incentivare l'utilizzo dei mezzi pubblici da parte dei turisti, sono stati introdotti dei titoli di viaggio che vengono rilasciati esclusivamente dalle strutture di accoglienza turistica della provincia del Verbano Cusio Ossola nel periodo da Aprile a Settembre.

I biglietti consentono di viaggiare su tutte le linee VCOTRASPORTI SRL.

### Integrazioni tariffarie

Seguendo le indicazioni della Provincia del Verbano Cusio Ossola VCOTRASPORTI SRL ha sottoscritto un accordo di integrazione tariffaria con altra Azienda di trasporto che opera nel territorio



**vcotrasporti**  
www.vcotrasporti.it

Via Olanda, 55 – 28922 VERBANIA  
P.IVA e CF. 01792330035  
Tel. 0323518611 – Fax 0323503448  
Sito [www.vcotrasporti.it](http://www.vcotrasporti.it) – PEC [vcotrasporti@lwcert.it](mailto:vcotrasporti@lwcert.it)

**EDIZIONE 2021**

Pag. 24 di 24